

կան իշխանությունների պարտականությունների հետ: Սրանք կարող են բանկերին կանգնեցնել իրավական ռիսկի առջև՝ տարբեր ազգային օրենսդրությունների պահանջներին չհամապատասխանելու համար (օրինակ, հաճախորդների պաշտպանության օրենքը, գրանցումների պահպանումը և հաշվետվական պահանջները, գաղտնիության կանոնները, փողերի լվացումը):

Գործառնական ռիսկ կարող է առաջանալ այն բանկերի համար, որոնց ծառայություն մատուցող գտնվում է այլ երկրում, քանի որ նրա գործունեությունը դժվար կլինի վերահսկել: Բանկերը, որոնք գործ ունեն այլ երկրում գտնվող ծառայություն մատուցողի հետ կամ էլ արտասահմանյան մասնակիցների հետ, կարող են կանգնել երկրի ռիսկի առջև, քանի որ տնտեսական, սոցիալական կամ քաղաքական գործոններից ելնելով՝ կողմերը կարող է չկարողանան իրենց պարտականությունները կատարել: Բանկը կարող է կանգնել վարկային ռիսկի առջև, քանի որ այլ երկրի վարկառուների հայտերը ավելի դժվար է գնահատել ծանոթ հաճախորդների բազայի վրա հիմնված ընթացակարգերով: Բանկերը, որոնք էլեկտրոնային փողի վճարումների համար ընդունում են արտարժույթ, կկանգնեն շուկայական ռիսկի առջև՝ կապված փոխարժեքի տատանումների հետ:

Փաստորեն, ինչպես երևում է, ԲՀՏ-երի ներդրման և շահագործման հետ կապված ռիսկերն ունեն էական տարբերություններ բանկային ավանդական ռիսկերի համեմատ: Բանկային ռիսկերի բնագավառում կարող են առանձնացնել փոփոխությունների հետևյալ ուղղությունները.

- առաջանում է ուժեղ կախվածություն տեղեկատվական և կոմունիկացիոն տեխնոլոգիաների զարգացումից, որը բերում է ռազմավարական և գործառնական ռիսկերի կտրուկ մեծացման,
- տեղի է ունենում բանկային համակարգում մրցակցության թեժացում, որն իր հետ տանում է համակարգային ռիսկի մեծացման,
- դինամիկ զարգացումը, որն արտացոլվում է իննովացիոն ցիկլերի կրճատման մեջ, պայմանավորում է ռազմավարական ռիսկերի մեծացում,
- տեղի է ունենում իրավական և հեղինակության ռիսկերի մեծացում,
- առանձին ազգային շուկաների սահմաններից դուրս գալը նշանակում է բանկային ռիսկի միջերկրական ասպեկտների վրա շեշտադրման ուժեղացում:

Ահա այս ռիսկերն են, որ բանկերը պետք է հաշվի առնեն բանկային թիզնեսի նոր ոլորտ մուտք գործելիս և իրենց ռիսկերի կառավարման քաղաքականությունը մշակելիս, որը թույլ կտա բավականաչափ հաստատուն զարգացնել ավելի ու ավելի ճանաչում ստացող ժամանակակից բանկային հեռակառավարման տեխնոլոգիաները:

## ԱՆՆԱ ՏԵՐ-ԱՋԱՐՅԱՆ

ՀՊՏՀ ասպիրանտ

### ԲԱՆԿԱՅԻՆ ՀԵՌԱԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՏԵԽՆՈԼՈԳԻԱՆԵՐԸ ԱՇԽԱՐՀԻ ԶԱՐԳԱՑԱԾ ԵՐԿՐՆԵՐՈՒՄ ԵՎ ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅՈՒՆՈՒՄ

Ժամանակակից պայմաններում ցանկացած բանկային ծառայություն կարելի է ստանալ՝ առանց բանկ այցելելու: Աշխարհի զարգացած երկրներում օրեցօր կրճատվում է բանկ այցելող հաճախորդների թիվը: Սա, իհարկե, չի նշանակում, որ այդ թիզնեսը անկում է ապրում: Պարզապես գիտատեխնիկական առաջընթացի ներկայիս մակարդակը թույլ է տալիս կատարել բանկային հեռակառավարում՝ հեռախոսների, բջջային հեռախոսների, համակարգիչների և Ինտերնետի միջոցով, և օրեցօր աճում է մարդկանց վստահությունը նման ծառայությունների նկատմամբ: Բանկային հեռակառավարումը հնարավորություն է տալիս բարձրացնել մասնավոր թիզնեսի արդյունավետությունը: Այն ապահովում է ժամանակի տնտեսում, աշխատանքի հարմարություն, գործառնությունների իրականացման մեծ արագություն:

Ելնելով գործառնությունների ժամանակ օգտագործվող միջոցներից՝ տարբերում են հեռախոսային հեռասպասարկում, բջջային հեռասպասարկում, «բանկ-հաճախորդ» համակարգի միջոցով հեռասպասարկում, հեռասպասարկում ինտերնետի միջոցով:

Հեռախոսային հեռասպասարկումը կամ Telephone banking-ը իրենից ներկայացնում է բանկային հաշվով ֆինանսական գործողությունների կատարում տոնային ռեժիմով աշխատող հեռախոսի միջոցով: Գործառնությունները իրականացվում են հետևյալ կերպ. նախ բանկի հետ կնքվում է համապատասխան պայմանագիր, որից հետո հաճախորդին տրվում են անհրաժեշտ գաղտնաբառեր և կոդեր: Հավաքելով անհրաժեշտ համարը և մտնելով համակարգի մեջ՝ հավաքվում է կոդն ու գաղտնաբառը, այնուհետև ավտոպատասխանիչի խորհրդով հավաքվում է այս կամ այն թվերի հաջորդականությունը, որն անհրաժեշտ է կոնկրետ ծառայության ակտիվացման և վճարային փաստաթղթի ռեկվիզիտների մուտքագրման համար: Համակարգի միջոցով մատուցվում են ինչպես կոնֆիդենցիալ, այնպես էլ ազատ հասանելի ծառայություններ: Ազատ հասանելի ծառայություններից են, օրինակ, բանկի գլխամասի և մասնաճյուղերի հասցեները, աշխատանքի ժամերը, արտարժույթի փոխարժեքները և այլն: Կոնֆիդենցիալ ծառայությունները ստանալու համար անհրաժեշտ է հավաքել կոդ և գաղտնաբառ:

Հեռախոսային հեռասպասարկումը կամ Telephone banking-ը հաճախորդներին հնարավորություն է տալիս.

- ցանկացած գործառնական օր ստանալ բանավոր տեղեկատվություն հաշվի մնացորդների վերաբերյալ,
- ստանալ հաշվի քաղվածքի ֆաքսսիմիլային օրինակը ցանկացած ժամանակաշրջանի համար ցանկացած գործառնական օր,

- ստանալ բանավոր տեղեկատվություն հաճախորդի հաշվին միջոցների մուտքի վերաբերյալ ցանկացած գործառնական օրվա ընթացքում,
- իրականացնել հաշվի միջոցների տնօրինում. ցանկացած վճարում, որը հաճախորդը կարող է իրականացնել, ունի իր կոդը: Համակարգը նաև ունի վճարման հանձնարարականների մակետներ՝ ֆիքսված ռեկվիզիտներով և դատարկ դաշտերով, որոնք հաճախորդը պետք է լրացնի: Վճարման իրականացման ժամանակ համակարգը հաճախորդից հարցնում է կոդը և առաջարկում է լրացնել դատարկ դաշտերը:

- հետ կանչել նախորդ վճարման հանձնարարականը,
- իրականացնել պարտադիր վճարումներ,
- պատվիրել կանխիկ փող ցանկացած արտարժույթով և ստանալ դա բանկի դրամարկղում,
- բանկին օվերդրաֆտի տրամադրման հայտ ներկայացնել,
- բանկին հանձնարարել տալու վճարման հանձնարարագրի ֆաքսիմիլային օրինակը իր գործընկերոջը:

Բջջային հեռապահասարկումը կամ Mobile-banking-ն իրենից ներկայացնում է բանկային ծառայությունների մատուցում բջջային հեռախոսի միջոցով՝ աշխարհի ցանկացած տեղից և ցանկացած ժամանակ: Այն լայն տարածում է գտել աշխարհում: Mobile-banking-ի գաղափարի ստեղծման և զարգացման համար կարևոր նախադրյալ է հանդիսանում այն, որ բջջային հեռախոսների թիվն անընդհատ աճում է: Սակագների և բջջային հեռախոսների գների իջեցումը նպաստում է բջջային հեռախոսների լայն տարածմանը: Այսօր բջջային հեռախոս ունեցողների քանակն ավելի շատ է, քան պլաստիկ քարտեր, մեքենաներ և նույնիսկ համակարգիչներ ունեցողներինը: Հաշվի առնելով, որ ժամանակը ներկայիս ամենաթանկ ռեսուրսն է՝ պարզ է դառնում, որ Mobile-banking-ը շատ հարմար միջոց է գործարար մարդկանց համար:

Mobile-banking-ը հնարավորություն է տալիս իրականացնել վճարումներ, գնել և վաճառել արտարժույթ, ստանալ վարկեր, գործարքների մասին տվյալներ, տեղեկատվություն ստանալ հաշվի մասին, արժութային և ֆոնդային շուկաների, ֆինանսական գործիքների գնաճումների մասին, բանկի բաժանմունքների մասին, և այլն: Բջջային հեռախոսով վճարումներն ունեն մեծ առավելություններ.

- անձնականացում. բջջային հեռախոսն ավելի անձնական միջոց է, քան համակարգիչը,
- հասանելիություն. բջջային հեռախոսը միշտ մոտիկ է, ի տարբերություն բանկի, որը կարող է շատ հեռու լինել,
- հարմարավետություն. վճարումների իրականացումը հեռախոսից ավելի հարմար է, քան բանկումատից,
- կոմպակտություն. բջջային վճարումների համար անհրաժեշտ չէ ոչ համակարգիչ, ոչ ինտերնետ, ոչ էլ բանալիային տեղեկատվությամբ առանձին դիսկետ:

Անհերքելի է, որ բջջային հեռախոսների միջոցով վճարումներն ունեն զարգացման մեծ հեռանկարներ, քանի որ դրանք պլաստիկ քարտերի նկատմամբ ունեն մրցունակության մեծ առավելություններ:

Այսօր ամենատարածված համակարգերից մեկն էլ «Բանկ-հաճախորդ» համակարգն է, որը հիմնականում նախատեսված է հաճախորդների հաշվարկադրամարկղային սպասարկման և բանկի և հաճախորդի միջև տեղեկատվության փոխանակման համար: «Բանկ հաճախորդ» համակարգը ծրագրային և սարքային լուծումների մի ամբողջություն է, որը հաճախորդին հնարավորություն է տալիս աշխատել բանկի հետ, իրականացնել բանկային գործառնություններ՝ հեռավոր աշխատակայանից:

«Բանկ-հաճախորդ» համակարգը կամ նույն PC-banking-ը իրականացնում է բանկի հետ աշխատանքի ոչ փաստաթղթային տեխնոլոգիան: Համակարգն ավտոմատացնում է վճարների, բանկային գործառնությունների և տեղեկատվության փոխանակման գործընթացը: Հաշվարկները համակարգում իրականացվում են հաճախորդի կողմից էլեկտրոնային վճարային փաստաթղթերի փոխանցման, բանկի կողմից դրանց ընդունման և էլեկտրոնային փաստաթղթի ստացման մասին հաճախորդին տեղեկացման ճանապարհով: Բոլոր էլեկտրոնային փաստաթղթերը ստորագրվում են էլեկտրոնային թվային ստորագրությամբ (ԷԾՍ), որն ապահովում է փաստաթղթերի ուղարկողների ինքնության ճանաչումը, պաշտպանում է փաստաթուղթը անօրինական ստեղծումից կամ փոփոխությունից: Գործառնությունների անվտանգությունը ապահովվում է շփրավորմամբ, ԷԾՍ-ով կամ գաղտնաբառերի համակարգով: Համակարգին միանալու համար բանկի հետ կնքվում է պայմանագիր և ձեռք բերվում անհրաժեշտ ծրագրային փաթեթը: Կապը բանկի հետ իրականացվում է հիմնականում off-line ռեժիմում:

«Բանկ-հաճախորդ» համակարգը հաճախորդին հնարավորություն է տալիս.

- ծանոթանալ բանկային կանոններին,
- ստանալ տարբեր տիպի տեղեկատվություն (օրինակ արտարժույթի փոխարժեքը, բանկային գործառնությունների ցանկը),
- ստանալ հաշվի մնացորդի վերաբերյալ տեղեկատվություն՝ քաղվածքների տեսքով,
- բանկին ներկայացնել վճարման հանձնարարականներ,
- ստանալ վճարային փաստաթղթերի էլեկտրոնային օրինակները՝ հաճախորդի հաշվին միջոցների փոխանցման մասին,
- բանկի հետ փոխանակել էլեկտրոնային տեքստային հաղորդագրություններ և ֆինանսական տեղեկատվություն,
- հաշվին միջոցներ մուտքագրել կամ հաշվից միջոցներ հանել,
- մի հաշվից մյուսին միջոցներ փոխանցել,
- պատվիրել չեկային գրքույկ և հաշվի միջոցների շարժի մասին հաշվետվություն որոշակի ժամանակաշրջանի համար,
- գնել և վաճառել արժեթղթեր և այլն:

Ինտերնետի միջոցով հեռաստացայտումը կամ Internet banking-ն իրենից ներկայացնում է բանկային ծառայությունների մատուցում ինտերնետի միջոցով, որն առաջին անգամ իրականացվել է 1995թ. ԱՄՆ-ում: Ներկայումս ԱՄՆ-ի առաջատար 50 բանկերի 90%-ն ունի Internet banking-ի ծրագիր, իսկ աշխարհում ավելի քան 600 բանկ առաջարկում է լիակատար ինտերնետ-ծառայություն:

Internet banking-ի մեջ ներառվող ծառայություններն ընդգրկում են այն բոլոր ծառայությունները, որոնք սովորական բանկը մատուցում է իր հաճախորդներին, բացի կանխիկի հետ գործառնություններից: Internet banking-ի ընձեռած հնարավորություններից օգտվելու համար բավական է ուղղակի այցելել բանկի էլեկտրոնային էջը, լրացնել անձնական տվյալները և կնքել համապատասխան պայմանագիր: Ֆիզիկական այցելությունն անհրաժեշտ է միայն պայմանագրի ստորագրման ժամանակ: Այդ ամենից հետո հաճախորդը կարող է ցանկացած տեղից և ցանկացած համակարգչի միջոցով մտնել ինտերնետ, որի համար նրան անհրաժեշտ է ունենալ էլեկտրոնային բանալի: Սովորաբար դա դիսկետ է, որը պահվում է հաճախորդի մոտ: Ինտերնետ բանքինգի ծառայության համար բանկը ամսական վճար և յուրաքանչյուր իրականացված գործառնության դիմաց կոմիսիոն վճարներ է գանձում:

Հաճախորդի համար Internet banking-ի ծառայություններից օգտվելու հիմնական շարժառիթը հարմարավետությունն է, որն էլ ստիպում է գործունյա մարդկանց, որոնք գնահատում են ժամանակը, հաշիվ բացել բանկում և կառավարել դրանք ինտերնետի միջոցով: Internet banking-ը նաև տնտեսելու հնարավորություն է տալիս, քանի որ հաշվարկների ավտոմատացումը թույլ է տալիս ինտերնետի միջոցով կրճատել բանկային սպասարկման հետ կապված ծախսերը, որն էլ հանգեցնում է հիմնական բանկային գործառնությունների սակագների իջեցման:

Բանկերի համար գոյություն ունեն մի շարք շարժառիթներ, որոնք դրդում են վերջիններիս զբաղվել Internet banking-ի զարգացմամբ: Դրանք են՝ հաճախորդների կողմից նման ծառայությունների նկատմամբ պահանջարկը, բանկի գործառնական ծախսերի միմիալացումը, մրցակցությունը:

Կարևոր հանգամանք է այն, որ բանկի փրոտուալ բաժանմունքի կազմակերպման համար չեն պահանջվում ահռելի մեծության ներդրումներ և բանկային ինտերնետ-համակարգի գնման և ներդրման ծախսերը համադրելի են մեկ մասնաճյուղի կամ բաժանմունքի բացման ծախսերի հետ: Եթե այս ամենին ավելացնենք գործարքների կատարման չնչին ծախսերը, ապա բանկի ինտերնետ-բաժանմունքի ծախսահամման արագությունը և նրա ընդհանուր արդյունավետությունը կլինեն մի քանի անգամ ավելի բարձր, քան սովորական բաժանմունքինը:

Այսպիսով, Internet banking-ը արդեն լայն տարածում է ստացել ամբողջ աշխարհում, որը խոսում է այն մասին, որ ձևավորվել է կայուն ու վճարունակ պահանջարկ այս ոչ ավանդական բանկային ծառայության նկատմամբ: Internet banking-ի նոր հնարավորությունները այն դարձնում են բանկային ծառայությունների մատուցման առավել դիմամիկ զարգացող ձևը:

Փաստորեն, նշված վճարային ծառայությունները լայնորեն կիրառվում են միջազգային պրակտիկայում: Իսկ ինչպիսի՞ն է դրանց ներդրման մակարդակը ՀՀ-ում:

Ներկայումս ՀՀ գրեթե բոլոր առևտրային բանկերը իրենց հաճախորդներին մատուցում են «բանկ-հաճախորդ» հեռակառավարման համակարգերի ծառայություններ: ՀՀ-ում աստիճանաբար սկսում է զարգանալ նաև Ինտերնետի միջոցով բանկային ծառայությունների մատուցումը: Հաշիվ առնելով այն, որ ՀՀ-ում աճում է Ինտերնետից օգտվողների քանակը՝ պատահական չէ, որ այսօր սկսել է նկատվել նման ծառայության նկատմամբ պահանջարկ: Մրցակցային առավելություններ ձեռք բերելու և հաճախորդների պահանջները բավարարելու համար ՀՀ որոշ բանկեր արդեն վերլուծում են Internet banking-ի ամբողջական փաթեթի ներդրման հեռանկարները և արդեն իսկ մատուցում են համակարգի ծառայությունների փաթեթի որոշակի մաս: Աշխատանքներ են տարվել և տարվում նաև Mobile-banking-ի ներդրման և զարգացման ուղղությամբ: Որոշ բանկեր իրենց հաճախորդներին առաջարկում են նաև Mobile-banking-ի պարզագույն ծառայություններ՝ տեղեկատվության տրամադրում SMS-հաղորդագրությունների միջոցով:

ՀՀ-ում առավել լայն տարածում ունեն «Բանկ-հաճախորդ» համակարգերը: ՀՀ առևտրային բանկերի մեծ մասն օգտվում է հայաստանյան ընկերությունների՝ «Հայկական ծրագրեր», «Lsoft», «Private Link», ինչպես նաև ռուսական «Դիստֆ» ընկերության ծրագրային փաթեթները:

Սկզբնական շրջանում համակարգերը ներդրվեցին HSBC բանկի, Հունաստանի առևտրային բանկի, Առեքսիմբանկի, Հայէկոնոմբանկի, Ջարգացման հայկական բանկի և Կոմվերս բանկի կողմից: Ներկայումս ՀՀ գրեթե բոլոր բանկերը իրենց հաճախորդներին տրամադրում են այդ ծառայությունը:

Համակարգերը հնարավորություն են տալիս կատարել փոխանցումներ այլ հաշիվների կամ ֆիզիկական անձանց, փոխարկել արտարժույթ, ընդունել փոխանցումներ այլ հաշիվներից, հետևել հաշվի դրամական միջոցների շարժին, բանկին ուղարկել ազատ ֆորմատի ցանկացած հաղորդագրություն: Համակարգերը հնարավորություն են տալիս բանկին տալ կարգադրություններ՝ առանց բանկ հաճախելու: Բանկը, ստանալով հաճախորդի հանձնարարականը, մշակում է այն, որից հետո որոշում կայացնում դրա կատարման վերաբերյալ:

Համակարգի անվտանգությունն ապահովվում է գաղտնաբառերով, RSA ստանդարտով ձևավորվող 1024 բիտ կոդավորմամբ, 1024 բիտ երկարությամբ էլեկտրոնային ստորագրությամբ:

Հաճախորդների համար այս համակարգերի օգտագործման զսպող գործոն է հանդիսանում համակարգի սպասարկման վճարը: Մյուս գործոնը այն է, որ «Բանկ-հաճախորդ» համակարգը աշխատում է հիմնականում հեռախոսային տեղեկումնիկացիոն միջոցներով, իսկ հեռախոսագծերը հուսալիության ցածր մակարդակ և խափանելիություն ունեն:

Հայաստանում ինտերնետ բանքինգի ծառայությունների շուկան դեռևս գտնվում է զարգացման վաղ շրջանում, որը մեծապես կախված է երկրում Ինտերնետից օգտվողների փոքր քանակության, ինչպես նաև համակարգի միջոցով իրականացվող ծառայությունների ցանկի սահմանափակ լինելու հետ: Սակայն վերջին

երկու տարիներին բանկային համակարգում ինտերնետ բանքինգի համատարած ներդրման տեղեկաց է նկատվում: Եթե սկզբնական շրջանում ինտերնետ բանքինգի ծառայություններ էին առաջարկում երկու-երեք բանկ (այդ թվում Յունիբանկը, Կոմվերս բանկը), ապա ներկայումս ՀՀ առևտրային բանկերի մեծ մասն առաջարկում է այդ ծառայությունը, որը մասն ապամանավորված է մասն ծառայության նկատմամբ պահանջարկի մեծացմամբ: Եթե սկզբնական շրջանում հաճախորդները միայն կարող էին դիտարկել իրենց հաշվի մնացորդը, ապա այժմ մի շարք բանկեր հաճախորդներին հնարավորություն են տալիս Ինտերնետի միջոցով դիտարկել հաշվի քաղվածքը, տեղեկանալ հաշվի մնացորդի վերաբերյալ, իրենց հաշվից միջոցներ փոխանցել այլ հաշիվների կամ ֆիզիկական անձանց, փոխարկել արտարժույթ, բանկին ուղարկել ազատ ձևի տեքստային հաղորդագրություն:

Ի տարբերություն «Բանկ-հաճախորդ» համակարգի, «Ինտերնետ-բանկ» համակարգը չի պահանջում հատուկ ծրագրային ապահովման տեղադրում հաճախորդի համակարգչին: Տեղեկատվությունը պահպանվում է բանկի կենտրոնական սերվերում, և հաճախորդը այդ տեղեկատվությանը հասանելիություն է ստանում Ինտերնետ բրաուզերի միջոցով՝ էլեկտրոնային թվային ստորագրության կիրառման օգնությամբ: Փաստորեն, հաճախորդը միայն պետք է բանկի կայքի հատուկ հղման մեջ մտնի, կիրառի համակարգի մուտքի բանալիները և կառավարի իր հաշիվը:

Եթե «Բանկ-հաճախորդ» համակարգի դեպքում միայն մեկ համակարգչից կարելի է իրականացնել հաշվի կառավարում, որի վրա ներդրված է ծրագրային ապահովումը, ապա «Ինտերնետ-բանկ» համակարգի դեպքում ցանկացած տեղից կարելի է իրականացնել հաշվի կառավարում:

Համակարգի անվտանգությունն ապահովվում է համակարգին հասանելիության համար անհրաժեշտ գաղտնաբառերով, 128 բիտ երկարության SSL արձանագրության, ինչպես նաև թեսթ-բանալիների կիրառման միջոցով: Ի դեպ, հատուկ նախագծի շրջանակներում մույնիսկ 56 բիտ երկարության բանալու բացման համար աշխարհի տարբեր կետերից տաս հազարավոր համակարգիչներ ծախսել են 250 օր, 64 բիտի համար 1757 օր, իսկ 72 բիտը մինչև այժմ չի բացվել: Համապատասխանաբար, գործնականում օնլայն հաշիվներով խարդախությունների մեծ մասը տեղի է ունենում հենց օգտագործողների մեղքով, որոնք անփութաբար են պահպանում գաղտնաբառերը կամ թողնում են գաղտնի բանալիներով դիսկետները համակարգչի մեջ:

Չնայած ինտերնետ բանքինգի առավելություններին՝ ՀՀ շուկայում շատ հաճախորդները շարունակում են օգտվել «Բանկ-հաճախորդ» համակարգից՝ ելնելով հետևյալ հանգամանքներից. կամ հաճախորդը ինտերնետին հասանելիություն չունի, կամ էլ չի վստահում Ինտերնետին՝ որպես ֆինանսական գործառնությունների իրականացման միջավայր:

ՀՀ-ում աստիճանաբար սկսում է զարգանալ նաև բջջային հեռախոսակապի միջոցով բանկային ծառայությունների մատուցումը: Mobile-banking-ի, մասնավորապես SMS-banking-ի ներդրման բնագավառում որոշ բանկեր միջոցառումներ ձեռնարկել են, մյուսներն էլ աշխատում են դրա ներդրման ուղղությամբ: Ներկայումս բանկերի մեծամասնությունը հաճախորդներին տրամադրում են միայն SMS-հաղորդագրություններ: Բայց բանկերը քայլեր են ձեռնարկում իրենց հաճախորդներին բջջային բանքինգի լրիվ փաթեթի մատուցման ուղղությամբ, որը թույլ կտա հաշիվների հետ կապված գործառնություններ իրականացնել:

Մինչև վերջերս հաճախորդները որպես կանոն ստանում էին հաշվի մնացորդի վերաբերյալ, հաշվի միջոցների ավելացման և հաշվից միջոցների հանման վերաբերյալ տեղեկատվություն: Այժմ ծառայությունները ավելի շատացել են: Օրինակ բանկերը կարող են տեղեկացնել պլաստիկ քարտի ժամկետի լրացման մասին: Հաճախորդները հաղորդագրություն ուղարկելով կարող են արգելափակել քարտը: Բանկերը հաճախորդներին ուղարկում են հաղորդագրություններ քարտի ավտորիզացիայի և հաշվի ցանկացած շարժի վերաբերյալ: Հաճախորդի կողմից հարցման դեպքում բանկերը ուղարկում են մինի քաղվածքներ քարտի գծով:

SMS բանքինգի համընդհանուր ընդունումը բացատրվում է ինչպես հարաբերական էժանությամբ, այնպես էլ համակարգի ներդրման հեշտությամբ: SMS բանքինգի կազմակերպման ժամանակ մեծ պորբլեմներ և ծախսեր չեն առաջանում: Բանկը միայն պետք է կորպորատիվ SIM քարտ և հատուկ մոդեմ ձեռք բերի:

Ինչ վերաբերում է Telephone banking-ին, ապա ի տարբերություն արտասահմանյան զարգացած երկրների, Հայաստանում Telephone banking-ը դեռևս ձևավորման փուլում է, և առայժմ թույլ չի տալիս կատարելու վճարումներ: Telephone banking-ը ավտոմատացված կենտրոնի միջոցով ՀՀ-ում կիրառվում է որոշ բանկերի կողմից և թույլ է տալիս ստանալ տեղեկատվություն հաշվի վիճակի, տարբեր համակարգերով կատարված և ստացված փոխանցումների, փոխարժեքների, կոմունալ վճարումների մասին, և այլ տեղեկատվություն: Հայաստանում հեռախոսային կենտրոններ առաջին անգամ ստեղծվեցին Հայէկոնոմբանկի ու Կոմվերս բանկի կողմից:

Հայաստանում հեռակառավարմամբ բանկային ծառայությունների տարատեսակներից է ֆաքսի միջոցով բանկին վճարային և այլ փաստաթղթերի ուղարկումը: Հաճախորդները ֆաքսի միջոցով կարող են բանկին ուղարկել վճարային հանձնարարագրեր, արտարժույթի փոխանակման հայտեր, ազատ ձևի տեքստային հաղորդագրություն: Ծառայության անվտանգությունն ապահովվում է թեսթ-բանալիների (անհատական չկրկնվող թվային կոդեր) կիրառության միջոցով, որի շնորհիվ յուրաքանչյուր գործարքի համար կազմվում է նոր գաղտնաթիվ: Ֆաքսի միջոցով ստացված փաստաթղթերը, որոնց վրա նշված է ճիշտ գաղտնաթիվ, բանկի կողմից կատարման են ընդունվում:

ՀՀ-ում վերը նշված բոլոր բանկային հեռակառավարման ծառայությունները չեն կարող ընկալվել որպես բիզնես, դրանք ավելի շուտ մարքեթինգի տարրեր են, հանդիսանում են բանկերի կողմից մատուցվող լրացուցիչ ծառայություններ, որոնք հաճախորդի համար հնարավորություն են տալիս ստեղծելու լրացուցիչ հարմարավետություն: Կարծում ենք, որ ժամանակի ընթացքում այդ ծառայությունները կփոխակերպվեն առավել առաջավոր և բազմաթիվ առավելություններ ու հնարավորություններ ունեցող Mobile-banking և Internet-banking ծառայություններով: